

Recommandation n° 2009-259/PG
en application de l'article 43-1 de la loi n° 2000-108 et du décret n° 2007-1504

Consommateur(s) : Mme B et M. L
Représenté par : -

Fournisseur (s) : X
Distributeur : A

L'examen de la saisine

Mme B et M. L contestent la régularisation de facturation de 759,17 euros TTC établie par le fournisseur X à la suite d'un dysfonctionnement de leur compteur de gaz. Le compteur, resté bloqué, n'aurait enregistré aucune consommation du 26 octobre 2007 au 23 juillet 2008. Le distributeur A, qui a détecté l'anomalie, a procédé au remplacement du compteur le 23 juillet 2008 et « a rectifié les consommations du 14 juin 2007 au 23 juillet 2008 en annulant de 2902 à 2914 et facturant de 2902 à 3865 (soit 2,41 m³ par jour) ». Le distributeur A a ainsi estimé la consommation de Mme B et M. L à 951 m³ entre le 14 juin 2007, date du dernier index relevé correct avant le blocage, et le 23 juillet 2008. Le fournisseur X a édité une facture rectificative le 22 décembre 2008 d'un montant de 759,17 euros TTC et qui fait apparaître dans la rubrique « autres frais » un total de « frais financiers » de 437,79 euros HT avec le libellé « *régul conso au 23/07/2008 à 3865 m³* » sans plus de détails. Mme B et M. L ont réglé la somme de 235,57 euros TTC pour le gaz qu'ils estiment avoir consommés du 25 octobre au 24 février 2009, mais contestent le solde restant de 523,60 euros TTC correspondant à la régularisation de leurs consommations pendant le dysfonctionnement de leur compteur.

Suite à la saisine du médiateur, le fournisseur X a déduit de la facture du 21 août 2009 une remise tarifaire de 44,73 euros TTC et un dédommagement de 25 euros TTC. Le fournisseur X a également proposé un échelonnement de paiement pour le règlement de la somme restant due au titre de la régularisation des consommations. A ce jour, les consommateurs précisent néanmoins qu'ils n'ont pas reçu de plan d'échelonnement de la part de X.

Les conclusions du médiateur

Le médiateur estime que les consommations facturées par le distributeur A et le fournisseur X sont incompréhensibles. Le calcul estimant les consommations de Mme B et M. L apparaît erroné : la différence entre les index 2902 et 3865 ne fait ni 951 m³, ni 2,41 m³ par jour. De plus, l'abattement de 10 % pour l'incertitude relative à l'estimation ne semble pas avoir été pris en compte, ce qui constitue un manquement de la part du distributeur A à la procédure pour dysfonctionnement de comptage.

Le médiateur constate également que la facture rectificative du fournisseur X ne précise pas le prix pratiqué ni les éventuelles évolutions tarifaires au cours de la période objet de la régularisation. De plus, le fournisseur X néglige d'indiquer clairement dans cette facture les modalités d'évaluation de la régularisation des consommations laquelle est insérée de façon ambiguë dans une rubrique intitulée « Autre frais » et sous la mention « frais financiers ». Enfin, la facture rectificative du fournisseur X est parvenue aux consommateurs cinq mois après le changement de compteur et sans aucun courrier d'explication. La facture n'est donc pas conforme à l'arrêté « facture » du 2 juillet 2007 et n'a en tout état de cause pas permis aux consommateurs ni au médiateur national de l'énergie de comprendre les bases retenues pour son calcul.

Pour toutes ces raisons, le médiateur estime que la facture de régularisation de 523,60 euros TTC doit être annulée.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur A et au fournisseur X d'annuler la facture de régularisation de 523,60 euros TTC.

La présente recommandation est transmise ce jour au(x) consommateur(s) et à leur(s) représentant(s) le cas échéant, ainsi qu'au(x) fournisseur(s) concerné(s) et au distributeur le cas échéant. En application des dispositions de l'article 3 du décret n°2007-1504, le(s) fournisseur(s) et le distributeur informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation. La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données pourront faire l'objet de publications respectant l'anonymat du (des) consommateur(s).

Fait à Paris, le 28 décembre 2009

Le médiateur national de l'énergie

Denis MERVILLE